

**PROBLEMATIKA PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
(RSUD) BENGKALIS KABUPATEN BENGKALIS TAHUN 2011-2013**

**By: Hadi Fuadi**

[fuadi\\_hadi@yahoo.com](mailto:fuadi_hadi@yahoo.com)

Supervisor: **Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si**

*Library of Riau University*

Department of Government

Faculty of Social Science and Political Science

University of Riau

Campus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km 12.5 Simp. New Pekanbaru

Phone Fax 0761-63277

***ABSTRACT***

*Health is one of the many fields in contact directly with the public, the public service aspect becomes very important. This is because the Ministry of health should have values of satisfaction measured so that it can become a reference in the improvement of service quality. Health shall provide health services in a fast, precise, friendly and affordable by all the layers so as to provide convenience for the public. But in fact it is often found that when a society experiencing problems in getting the healthcare they need, and this is certainly arise the negative impact to the survival of the community. This is caused by several factors, namely the limited medical personnel, the limited stock of drugs and the infrastructure is not yet adequate. The purpose of this study is to analyze and explain the obstacles in the service of public hospitals (HOSPITALS) of Bengkalis Area in carrying out the tasks and functions as a waiter.*

*Type of this research is a descriptive i.e. researchers provide a description and overview of the phenomenon or social symptoms examined by independent variables described in a systematic and accurate. Method of data collection is done by means of interviews and the documentation.*

*The results of this study showed that the health service HOSPITALS Bengkalis Regency of Bengkalis which was carried out according to its function has not been going well in accordance with the goals and targets that have been set.*

*Keywords: Public Service, Health Service, Hospitals Bengkalis*

**PENDAHULUAN**

Pembangunan kesehatan sebagai salah satu upaya pembangunan nasional diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal dan menyeluruh.

Pembangunan kesehatan dalam kehidupan berbangsa sangat besar nilai investasinya terutama terhadap sumber daya manusia. Dengan adanya penduduk suatu bangsa yang terjaga kesehatannya dengan baik, bangsa tersebut akan memiliki sumber daya manusia yang lebih optimal dalam pembangunan. Dalam Undang-Undang

Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa pemerintah Indonesia bertanggungjawab penuh dalam pemenuhan hak hidup sehat setiap warga negara termasuk penduduk miskin dan tidak mampu. Tanggung jawab pemerintah termasuk didalamnya komponen penyediaan layanan kesehatan yang mudah, murah dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Dalam bidang kesehatan yang juga merupakan salah satu bidang yang banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat, aspek pelayanan publik menjadi sangat penting. Hal ini disebabkan karena pelayanan kesehatan harus mempunyai nilai-nilai kepuasan yang terukur sehingga dapat menjadi acuan dalam peningkatan kualitas layanan. Bidang kesehatan haruslah memberikan pelayanan kesehatan secara cepat, tepat, ramah, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Namun pada kenyataannya saat ini seringkali kita temukan kenyataan di lapangan bahwa masyarakat mengalami permasalahan dalam mendapatkan pelayanan publik bidang kesehatan yang mereka butuhkan. Seharusnya hal tersebut tidak terjadi jika penyedia layanan publik bidang kesehatan memahami dengan baik konsep pelayanan publik yang bisa memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna layanan kesehatan. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan juga berdampak pada meningkatnya tuntutan untuk mendapatkan pelayanan publik di bidang kesehatan yang lebih baik.

Jasa pelayanan kesehatan salah satu kebutuhan yang penting, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya arti kesehatan. Salah satu lembaga yang menangani masalah pelayanan kesehatan adalah lembaga berbentuk rumah sakit. Rumah Sakit sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang selama ini, merupakan lembaga yang tidak mencari keuntungan yang optimal dalam tujuan

pendiriannya. Rumah sakit secara khusus merupakan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan yang bersifat *non profit oriented*. Selain itu rumah sakit tidak membatasi jumlah pasien yang dilayani, sesuai dengan tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pasal 25 ayat (1) menyatakan bahwa:

“ Setiap penyelenggara Rumah Sakit wajib memiliki izin”.

Juga disebutkan pada ayat (2) menyatakan bahwa:

“Izin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari izin mendirikan dan izin operasional”.

Juga disebutkan pada ayat (4) menyatakan bahwa:

“Izin operasional sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun dan dapat diperpanjang kembali selama memenuhi persyaratan”.

Penetapan Kelas Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit. Seluruh Rumah Sakit baik Rumah Sakit Khusus maupun Rumah Sakit Umum, pemerintah dan swasta wajib untuk ditetapkan kelasnya.

**Tabel I.1****Jumlah Rumah Sakit di Kabupaten Bengkalis 2013**

No	RUMAH SAKIT				
	Nama	Jenis	Kelas	Alamat	Kota
1	RSUD Bengkalis	RSU	B	Jl. Kelapapati Tengah	Bengkalis
2	RSUD Kec. Mandau	RSU	C	Jl. Stadion	Duri
3	RSIA Mutia Sari	RSI A	-	Jl. Bathin Betuah	Duri
4	RS Permata Hati	RSU	C	Jl. Jend Sudirman	Duri
5	RS PT Chevron Pasific Indoensia	RSU	-	Jl. Komplek Merapi	Duri
6	RS Thursina	RSU	D	Jl. Hangtuah	Duri

Sumber Data: Dinas Kesehatan Bengkalis

Berdasarkan tabel di atas RSUD Bengkalis merupakan Rumah Sakit yang kelasnya lebih tinggi dibandingkan Rumah Sakit lainnya yang ada di Kabupaten Bengkalis. Ini menunjukkan bahwa keberadaan RSUD Bengkalis ini sangat dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di Kabupaten Bengkalis ini.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis merupakan salah satu Rumah Sakit yang terletak di Kabupaten Bengkalis. Rumah Sakit Umum Bengkalis yang beralamat di Jalan Kelapapati Tengah dengan bangunan yang megah berlantai 4 dan fasilitas lengkap baik sarana dan prasarana untuk pelayanan kesehatan. Saat ini RSUD Bengkalis telah menjadi Rumah Sakit Umum Daerah type B Non Pendidikan. Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis memiliki visi “Menjadi Rumah Sakit Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan Terlengkap dan Termmodern yang Tertumpu

Pada Kemandirian Guna Mewujudkan Masyarakat Riau Sehat 2020”.

dilihat dari tabel berikut:

**Tabel I.2****Jumlah Kunjungan Pasien di RSUD Bengkalis Tahun 2011-2013**

No	Tahun	Rawat Jalan	Rawat Inap	UGD	Jumlah Pasien
1	2011	28344	6592	8469	43405
2	2012	30276	7166	9326	46768
3	2013	33784	5671	11660	51115
Total		92404	19429	29455	141288

Sumber Data: RSUD Bengkalis Kabupaten

Bengkalis

RSUD Bengkalis saat ini masih berstatus sebagai rumah sakit pemerintah, dimana semua sumber dana dibiayai oleh pemerintah daerah dengan APBD. Jenis pelayanan yang dijalankan oleh RSUD Bengkalis adalah pelayanan kesehatan perorangan. Dan produk jasa yang ditawarkan adalah Pelayanan Rawat Jalan, Gawat Darurat, Rawat Inap, Bedah Umum, Gizi, Laboratorium dan Radiologi dan Fisioterapi. Pelayanan rawat inap saat ini mempunyai kapasitas 150 TT yang terdiri dari kelas III-50 % kelas II-27%, Kelas I-16 %, Kelas Utama 4 % dan Kelas VIP 3 %.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No 02 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Organisasi dan Tata Kerja menyebutkan RSUD Bengkalis mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan, yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan pelaksanaan rujukan.

Juga mempunyai fungsi yang harus dilaksanakan dengan baik seperti halnya dengan RSUD. Adapun isi Perda Kabupaten

Bengkalis No 02 Tahun 2012 tentang RSUD yaitu sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan pelayanan medik dasar,
2. Menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik,
3. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik,
4. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan,
5. Menyelenggarakan pelayanan rujukan,
6. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan,
7. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan,
8. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan,
9. Pelaksanaan tugas yang lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Agar penyelenggaraan dapat berkualitas sesuai harapan masyarakat, sangat diharapkan adanya respon birokrasi pemerintah untuk menata kembali sistem pelayanan yang ada. Kegagalan dalam merespon tuntutan perubahan itu akan dapat menciptakan sumber konflik yang baru antara pemerintah dengan masyarakat yang pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas jalannya roda pemerintahan serta dapat menyebabkann hilangnya legitimasi pemerintah dimata masyarakat. Oleh karena itu rendahnya kemampuan birokrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat serta tuntutan global menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap birokrasi publik

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu pengukuran terhadap fenomena sosial tertentu secara deskriptif, menggunakan rancangan pendekatan ini diharapkan dapat

mengetahui fenomena yang diteliti secara mendalam. Ciri khas penelitian ini adalah data penelitian dikumpulkan dari key informan dengan mengumpulkan wawancara, observasi langsung atau kombinasi teknik-teknik pengumpulan data tersebut. (Nasution,2007:26).

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

### A. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung, dengan menggunakan alat indera pendengaran dan penglihatan terhadap fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi. Ini berarti data diperoleh dengan cara memandang, melihat dan mengamati objek sehingga dengan itu peneliti memperoleh pengetahuan yang dilakukan.

### B. Wawancara/Interview

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan komunikasi kepada informan pada objek penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali informasi dari informan atau orang yang dianggap mengetahui tentang permasalahan yang sedang dibahas.

### C. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik sekunder yaitu pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik.

Analisa data dilakukan secara kualitatif dimana yang dibahas adalah permasalahan yang terjadi pada instansi pemerintahan dalam hal ini adalah Problematika Pelayanan Kesehatan RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis Tahun 2011-2013. Metode kualitatif menunjukkan pada riset yang menghasilkan data kualitatif, yaitu data yang tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka, melainkan berbentuk penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses peristiwa tertentu. Data yang telah terkumpul dalam data mentah akan dikelompokkan berdasarkan jenis kemudian

diolah. Selanjutnya data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kalimat untuk kemudian dianalisa dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan dengan permasalahan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Problematika Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis Kabupaten Bengkalis**

Pada saat ini masyarakat mengalami krisis kepercayaan terhadap kualitas layanan rumah sakit di Indonesia, apalagi terhadap mutu layanan Rumah Sakit Umum Daerah. Kualitas layanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka. Kelengkapan peralatan kedokteran, kompetensi dan kecepatan-tanggapan staf medis maupun non-medis, kontinuitas pelayanan, sistem pelayanan yang bagus, dan jaminan mutu yang diberikan merupakan alasan kuat mengapa masyarakat kita lebih percaya kredibilitas rumah sakit di luar negeri dan menjadikannya pilihan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bengkalis merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan kesehatan baik medis dan non medis, untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan medis pada rumah sakit umum daerah kabupaten Bengkalis dapat diukur dari beberapa indikator sebagai berikut:

#### **1. Responsiveness (Daya Tanggap)**

Merupakan keinginan pihak di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Kabupaten Bengkalis untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Daya Tanggap yang tepat dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan dan keterlambatan

dalam pelayanan kesehatan, pihak Rumah Sakit dapat sesegera mungkin memperbaiki dan meminimalkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dengan segera. Dimensi responsiveness ini menekankan pada sub indikator sebagai berikut:

- a. Kemampuan dokter, perawat dan tenaga medis lainnya untuk cepat dan tanggap menyelesaikan keluhan pasien
- b. Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pasien, keluarga pasien maupun pengunjung
- c. Perhatian dan kecepatan pegawai yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan masyarakat ataupun pasien
- d. Pegawai dan tenaga medis tanggap dalam penyelesaian secara cepat dan tepat terhadap pasien dan tindakan yang tepat dan cepat pula terhadap kebutuhan dan keluhan pasien.

Perlu disadari bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang bermutu pun semakin meningkat. Sejalan dengan itu maka pelayanan kesehatan RSUD Bengkalis merumuskan berbagai program untuk meningkatkan mutu kinerja pelayanan SDM nya.



**Tabel 1.3 Capaian Kinerja Target APBD**

No	Nama Program	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian Kinerja (%)
1	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	9.558.708.802	9.084.967.710	96.71
2	Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur	551.533.900	548.406.301	100
3	Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan	96.900.000	67.450.500	98.33
4	Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan	772.369.800	357.231.392	90.11

## 2. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, keharusan dan kesesuaian dengan harapan pasien dalam kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.

- Akurasi pelayanan yaitu memiliki surat izin penyelenggaraan dan surat izin operasional Rumah Sakit.
- Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat.
- Jadwal pelayanan dan pemeriksaan pasien dilakukan dengan cepat dan tepat waktu/kunjungan dokter, perawatan dan istirahat.

## 3. *Assurance* (Jaminan)

Merupakan

kemampuan, kesopanan, pengetahuan dan perilaku petugas yang dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkalis Kabupaten Bengkalis untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien dalam menggunakan pelayanan yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi pasien terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan Rumah Sakit dalam menangani keluhan dan kebutuhan pasien akan tindakan medis dari Rumah Sakit. Rumah Sakit membangun kepercayaan dan kesetiaan pasien melalui petugas yang terlibat langsung dalam menangani pasien baik itu kinerja dokter, perawat, apoteker sampai bagian informasi serta rekam medic yang memberikan data yang akurat terhadap kesehatan pasien. Indikator ini terdiri dari:

- Pengetahuan dan kemampuan para dokter merupakan diagnosis penyakit
- Keterampilan para dokter, perawat dan petugas medis lainnya sesuai dengan keahlian masing-masing.
- Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap penyelesaian.
- Pegawai melayani pasien sesuai dengan nomor urutan pendaftaran pasien.
- Petugas memberikan informasi data rekam medic sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

## 4. *Emphaty* (Perhatian)

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan pasien dan keluarganya ditandai dengan tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, dimana indikator ini dapat diukur dengan kriteria:

- Memberikan perhatian khusus kepada pasien.
- Perhatian terhadap keluhan pasien.

- c. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social.
- d. Sikap tegas terhadap kebutuhan pasien.

#### 5. *Tangible* (Bukti Nyata)

Merupakan bukti nyata dari penyediaan yang memadai dari sumber daya manusia yang memiliki kepedulian dan perhatian kepada pasien serta sumber daya lainnya yang meliputi fasilitas fisik,perlengkapan pegawai dan sarana laboratorium dan komunikasi yang memadai yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada pasien. Pentingnya dimensi tangible ini akan menumbuhkan image penyediaan jasa terutama pada pasien baru dalam mengevaluasi jasa Rumah Sakit yang tidak memperhatikan.

Berikut komponen-komponen dari dimensi Tangibles yaitu:

- a. Ketersediaan tenaga medis yang memadai.
- b. Ketersedian fasilitas fisik peralatan pelayanan kesehatan.
- c. Kondisi kerapian, kebersihan dan kenyamanan ruangan serta fasilitas lainnya.
- d. Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pelayanan kesehatan.

## 2. **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Problematika Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bengkulu**

Dalam menjalankan tugas pelayanan selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya sehingga pelayanan tersebut belum dapat berjalan dengan baik dan optimal. Untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan bukanlah hal yang mudah, meskipun segala urusan tersebut dilaksanakan semaksimal mungkin tetapi tetap saja akan menghadapi kendala atau hambatan yang cukup mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan.

Dalam realitanya Pelayanan Kesehatan RSUD Bengkulu Kabupaten Bengkulu saat ini masih banyak memiliki permasalahan karena pelaksanaan manajemen Pada RSUD kurang berjalan dengan baik, sehingga fungsi RSUD sebagai pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian kegiatan dibidang pelayanan kesehatan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

### 1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah Bengkulu. Dalam hal ini pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang cukup untuk dapat melaksanakan pekerjaan, bukan hanya pengalaman sumber daya manusia yang diperlukan, namun kemampuan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki sumber daya manusia juga menjadi modal awal dalam membantu pelaksanaan tugasnya.

Apabila sebuah organisasi memiliki kekurangan sumber daya manusia yang berkompeten, maka organisasi itu tidak akan bisa menjalankan program-programnya secara efisien. Jumlah pegawai yang kurang memadai pada RSUD Bengkulu mengakibatkan tumpang tindih pekerjaan tidak dapat dihindarkan apalagi jika ada beberapa pegawai yang berhalangan masuk kerja. RSUD Bengkulu juga tidak bisa melarang jika ada pegawai tidak masuk kerja, tetapi RSUD Bengkulu memberikan teguran atau sanksi apabila ada pegawai yang tidak masuk tanpa keterangan.

Sumber daya manusia merupakan elemen organisasi yang sangat penting. Sumber daya manusia merupakan pilar utama sekaligus penggerak roda organisasi dalam upaya mewujudkan visi dan misinya. Karenanya harus dipastikan

sumber daya ini dikelola dengan sebaik mungkin agar mampu memberi kontribusi secara optimal. Maka diperlukanlah sebuah pengelolaan secara sistematis dan terencana agar tujuan yang diinginkan dimasa sekarang dan masa depan bisa tercapai yang sering disebut sebagai manajemen sumber daya manusia.

## 2. Terbatasnya Stock Obat-obatan

Obat-obatan merupakan komponen utama dalam mengatasi masalah kesehatan sehingga keterbatasan obat-obatan yang terjadi dapat menghambat RSUD dalam memberikan pelayanan yang efektif. terbatasnya obat-obatan di RSUD dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara jenis obat-obatan yang dikirim ke RSUD dengan jenis obat-obatan yang dibutuhkan pasien, sehingga obat-obatan yang dibutuhkan menjadi kurang sedangkan yang tersedia menjadi berlebih.

## 3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan salah satu aspek pendukung dalam pelaksanaan dari program-program RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Terdapat dua faktor penghambat dalam sarana dan prasarana pelayanan pada RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis. Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis antara lain terbatasnya ruang periksa pasien terutama pada pemeriksaan rawat jalan yang menyebabkan pasien mengantri saat kunjungan ramai, Sarana keamanan pos satpam yang tidak berfungsi membuat kenyamanan pasien yang membawa kendaraan menjadi berkurang saat berkunjung ke Rumah Sakit untuk berobat dan juga kelengkapan peralatan medis.

Faktor Eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar Rumah Sakit antara lain masih sedikitnya sarana pendukung RSUD Bengkalis di wilayah kerja RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis seperti

Puskesmas Pembantu (PUSTU), Posyandu, dan Puskesmas Keliling (PUSKEL).

## PENUTUP

### a. Kesimpulan

1. Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis Kabupaten Bengkalis belum dapat berjalan dengan optimal, karena belum tercapainya standar minimal pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis Kabupaten Bengkalis dalam melaksanakan pelayanannya agar optimal yaitu kurangnya tenaga medis khususnya tenaga spesialis, keterbatasan stock obat-obatan, sarana dan prasarana yang belum memadai.

### b. Saran

Adapun saran-saran dari penulis yang mungkin berguna bagi RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis yaitu:

1. RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis harus lebih memperhatikan dan meningkatkan jumlah tenaga medis baik dokter maupun perawat agar pasien dapat terlayani dengan maksimal.
2. RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis harus lebih meningkatkan jumlah stock obat-obatan yang lebih sering dibutuhkan pasien saat berobat di RSUD.
3. RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis harus lebih memfokuskan pada peningkatan pelayanan kesehatan dan pengelolaan system kesehatan yang menyeluruh dengan melakukan perbaikan terhadap sarana dan prasarana RSUD Bengkalis Kabupaten Bengkalis demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan.



## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Aritonang, Lerbin.R 2005, *Kepuasan Pelanggan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Basuki, J, Dr., M. Si. 2002, *Pelayanan Prima*. Jakarta. LAN.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Husaini, Usman. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada : Jakarta.
- Nurcholis, Hanip. 2005, *Teori dan Praktek Otonomi dan Pemerintah Daerah*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Purwodarminto, 1996, *Pelaksanaan Asas Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.
- Syafi'I, Inu Kencana. 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Refika Aditama.
- Zeithaml (1998), "Pelayanan Prima", Lembaga Administrasi Negara., Jakarta

### 2. Skripsi dan Sumber Lainnya

- Elfi Dewita, *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2011*. Universitas Riau
- Kurniawan Arianto, *Aspek Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Dalam*

*Pelayanan Jaminan Persalinan Di Indonesia*. Universitas Gadjah Mada

<http://wordskripsi.blogspot.com/2010/03/analisa-strategi-pengembangan-pada.html>

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004  
Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009  
Tentang Kesehatan

Undang - Undang Nomor 44 Tahun 2009  
tentang Rumah Sakit

Keputusan Menteri Kesehatan Republik  
Indonesia Nomor  
340/Menkes/per/III/2010 Tentang  
Klasifikasi Rumah Sakit

Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis No  
02 Tahun 2012 tentang Pedoman  
Penyusunan Organisasi dan Tata  
Kerja